

**MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE CONTRATAR EL SERVICIO DE:
"Gestión del Sistema de Emergencias 112 Andalucía"**

N.º. DE EXPEDIENTE: CONTR 2026/109830

1. FUNDAMENTOS DE LA ACTUACIÓN

La protección de la vida y la integridad física constituye uno de los pilares esenciales del ordenamiento jurídico español, reconocido expresamente en el artículo 15 de la Constitución Española. En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Estatuto de Autonomía atribuye competencias exclusivas en materia de protección civil, emergencias y seguridad civil, configurando un marco normativo propio orientado a garantizar una respuesta eficaz ante situaciones de riesgo.

En este contexto, mediante el Decreto-ley 2/2023, de 11 de abril, se autorizó la creación de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, en adelante la Agencia, como instrumento especializado destinado a reforzar la coordinación, planificación y gestión integral de las emergencias en el territorio andaluz. La Agencia nace con la finalidad de optimizar la capacidad de respuesta de los servicios públicos, garantizar la interoperabilidad entre organismos y mejorar la atención a la ciudadanía ante incidentes de cualquier naturaleza.

Posteriormente, el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre, aprobó los Estatutos de la Agencia, estableciendo su estructura organizativa, régimen jurídico y competencias, así como la habilitación para ejercer las prerrogativas previstas en la legislación de contratos del sector público. En virtud de dichos Estatutos, la Agencia desarrolla sus funciones mediante sus órganos y medios propios, pudiendo igualmente articular su actividad a través de convenios, encargos a medios propios o contratos con entidades públicas o privadas. La Dirección Gerencia, como máximo órgano directivo, asume entre otras funciones la condición de órgano de contratación, garantizando la adecuada ejecución de los servicios necesarios para el cumplimiento de los fines estratégicos de la Agencia.

Por último, el Decreto-ley 5/2026, de 20 de abril, modifica el Decreto-ley 2/2023, publicado en BOJA núm. 80 C1, de 28 de abril de 2026, por el que se adoptan medidas en materia de emergencias y gestión, prevención y extinción de incendios forestales y se autoriza la creación de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, así como otras normas organizativas y en materia de emergencias, y por las demás disposiciones que la desarrollen

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía depende de esta agencia a través de la D G de Emergencias protección civil y tiene su origen en un marco legal vertebrado en tres niveles: Europeo, Nacional o Estatal y Autonómico.

El Consejo de las Comunidades Europeas estableció en el año 1991 la obligatoriedad a todos los estados miembros de activar el 112 como número de emergencias. El objetivo era que cualquier ciudadano, ante una situación de urgencia, sólo tuviera que recordar un número de teléfono, independientemente del país en el que se encontrase.



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 1 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En el ámbito autonómico, la Orden de la entonces Consejería de Gobernación, de 22 de junio de 2001, significó la norma reguladora de la puesta en operación del Sistema del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía en nuestra comunidad, una activación realizada de forma progresiva.

Conforme a la Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía, se establece un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencia y emergencia canalizadas a través del teléfono único europeo 112, configurándose como el instrumento esencial para la articulación conjunta de todos los servicios intervinientes. En este contexto, el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía constituye el núcleo operativo del sistema, prestando un servicio público permanente y gratuito que atiende cualquier situación de emergencia en el conjunto del territorio andaluz. Su función primordial radica en la coordinación integral, continua y en tiempo real de los distintos organismos competentes, evitando duplicidades, reduciendo los tiempos de respuesta y garantizando una actuación eficaz y organizada ante cualquier incidente, así como facilitando la activación y la intervención de los recursos correspondientes conforme a sus respectivas atribuciones, ejerciendo una labor esencial de coordinación operativa y de comunicaciones, garantizando la interoperabilidad, la adecuada transmisión de la información y la actuación sincronizada de todos los servicios implicados, desde la recepción del aviso hasta la completa resolución de la emergencia.

Gracias a este modelo centralizado, se optimizan los recursos disponibles, se mejora la comunicación entre los distintos servicios operativos y se asegura que cada emergencia reciba la respuesta más adecuada según su naturaleza y gravedad. De este modo, el 112 no solo actúa como un punto de acceso, sino como un elemento clave en la protección de la vida, los bienes y el entorno, aportando seguridad y confianza a la ciudadanía en situaciones críticas.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, integrado orgánicamente en la Agencia de Emergencias de Andalucía, se configura como una infraestructura transversal al servicio del conjunto de la organización, actuando no solo como núcleo operativo en la atención y gestión de emergencias, sino también como eje central en la generación, tratamiento y difusión de la información. En este sentido, los datos gestionados y producidos en el Centro constituyen un activo estratégico común, imprescindible para la toma de decisiones en todos los ámbitos competenciales de la Agencia, incluyendo la gestión de emergencias por incendios forestales, así como cualquier otra actividad operativa o preventiva desarrollada. De este modo, el Centro no solo garantiza la coordinación y respuesta inmediata ante incidentes, sino que también sustenta una gestión integral de la información, coherente, unificada y orientada a mejorar la eficacia, la anticipación y la capacidad de actuación de toda la organización.

A lo largo del presente año, el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía contará con una nueva Plataforma de Integración en la Gestión de las Emergencias (en adelante PIGEA), que dará servicio a las 8 sedes repartidas por todas las provincias, y supondrá una gestión a través de un modelo de Centro Único de Coordinación, movimiento estratégico, que busca centralizar la inteligencia operativa, optimizar recursos y garantizar una mayor rapidez en el servicio a la ciudadanía.

Este cambio implica beneficios, y entre ellos, se destacan:

- Homogeneización total: Eliminar las diferencias de procesos entre distintas sedes, ofreciendo una respuesta unificada.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 2 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestión de recursos global: El sistema deja de ver las capacidades disponibles en tiempo real en toda la comunidad.
- Escalabilidad: Facilitar la integración de los organismos integrados de forma centralizada.

Este tipo de movimientos estratégicos sitúa a Andalucía en un lugar destacado en la gestión de emergencias en España, siguiendo una tendencia europea de "centros inteligentes". Los trabajos tienen como fin último garantizar el funcionamiento óptimo del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía en su conjunto tanto en su funcionamiento ordinario como en emergencias cuando se constituye con CECOP/CECOPi y la correcta gestión de la información a la ciudadanía y a los medios de comunicación.

Para ello, el contrato se centrará en la gestión y seguimiento constante de sus operaciones, incluyendo la revisión, análisis y optimización de los procesos y protocolos vigentes. Asimismo, se contempla el seguimiento de los organismos ya integrados y la incorporación de nuevos miembros, aplicando siempre criterios operativos comunes y unificados, sin olvidar la necesidad de la gestión única de los datos en informaciones de los incidentes y emergencias de la Agencia.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la presente contratación se justifica por la necesidad de garantizar la adecuada prestación del servicio de atención y gestión de emergencias a través del número único europeo 112 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este servicio constituye un elemento esencial del sistema público de protección civil y seguridad, al ser el mecanismo de acceso inmediato de la ciudadanía a los servicios operativos encargados de la atención de emergencias, tales como los servicios sanitarios, bomberos, fuerzas y cuerpos de seguridad, protección civil u otros organismos competentes.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía tiene como función principal la recepción, clasificación y gestión de las llamadas de emergencia realizadas por la ciudadanía, así como la activación y coordinación de los recursos operativos necesarios para dar respuesta eficaz e inmediata a los incidentes que se produzcan en el territorio. La adecuada prestación requiere la disponibilidad permanente de un servicio especializado que garantice la atención continuada de las comunicaciones y la correcta aplicación de los protocolos de actuación y coordinación entre organismos intervinientes.

Asimismo, el servicio 112 se configura como un servicio público esencial para la comunidad, en la medida en que su funcionamiento incide directamente en la protección de derechos fundamentales de la ciudadanía, tales como el derecho a la vida, a la integridad física y a la protección de la salud. Por ello, resulta imprescindible asegurar la continuidad operativa del centro de coordinación durante las 24 horas del día, todos los días del año, garantizando los recursos necesarios para la gestión de emergencias y la coordinación de los distintos servicios intervinientes.

En consecuencia, la contratación de éste servicio para el Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía se considera **idónea y necesaria**, al constituir el instrumento adecuado para asegurar la correcta prestación de un servicio público esencial, permitiendo mantener los niveles de calidad, eficacia y disponibilidad exigidos para la atención de emergencias y la coordinación de los recursos operativos que intervienen en su resolución.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 3 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9F3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3. OBJETO DEL CONTRATO. CÓDIGO CPV

El objeto del contrato consiste en la gestión integral del servicio de recepción, atención, clasificación y tramitación de todas las llamadas recibidas en el número de emergencias 112 de la Comunidad Autónoma de Andalucía, incluyendo la coordinación y despacho de los recursos de emergencia competentes, y garantizando la calidad, continuidad, disponibilidad 24x7 y cumplimiento de la normativa aplicable.

Código CPV:

64200000-8 Servicio de telecomunicaciones

79512000-6 Centro de llamadas

4. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

Se trata de llevar a cabo un contrato administrativo de servicios (art 17 LCSP), que se tramitará mediante el procedimiento abierto, por razón de su cuantía, de conformidad con el artículo 156 de la vigente Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014; con ello se da cumplimiento a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores, de conformidad con lo previsto en los artículos 1.1, y 132.1 de la LCSP.

Asimismo, se trata de un contrato sujeto a regulación armonizada (SARA), lo que implica que, debido a su importe, queda sometido a las exigencias específicas de publicidad y concurrencia establecidas por la normativa de la Unión Europea. En consecuencia, su licitación debe publicarse en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), ampliando su difusión a nivel comunitario y garantizando una mayor apertura del mercado a operadores económicos de otros Estados miembros, reforzando así los principios de transparencia, igualdad de trato y libre competencia.

La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato provocaría un riesgo para la correcta ejecución del contrato, al estimar que la necesidad de coordinar a las diferentes empresas contratistas para los diversos lotes podría conllevar gravemente el riesgo de influir negativamente en una correcta eficacia en la ejecución adecuada del contrato, atendiendo al interés público del servicio contratado. Un error grave en la ejecución del contrato con otra empresa contratista/adjudicadora supondría un grave perjuicio al interés general. Por ese motivo no es susceptible de división por lotes este contrato.

La elección de dicho procedimiento tiene la intención de garantizar al máximo la libre concurrencia y la transparencia, de forma que se facilite la presentación de ofertas a todas las empresas de entre las que cumplan los requisitos de solvencia técnica y económica, excluyéndose toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

5. INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Agencia competente en materia de emergencias de la Junta de Andalucía no dispone en su relación de puestos de trabajo correspondiente a la Subdirección General de Emergencias y Protección Civil con personal técnico que pueda llevar a cabo el servicio de gestión de las llamadas del 112, ni en número ni con la especialización requerida para asumir directamente la totalidad de las funciones asociadas a la

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 4 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



prestación del servicio de atención y gestión de llamadas de emergencia a través del número único europeo 112 en el Centro de Coordinación de Emergencias de Andalucía.

La naturaleza del servicio exige la disponibilidad permanente de personal específicamente formado en la atención de llamadas de emergencia, la clasificación de incidentes, la aplicación de protocolos de actuación y la activación y coordinación de los distintos organismos intervinientes (servicios sanitarios, bomberos, fuerzas y cuerpos de seguridad, protección civil y otros servicios operativos). Asimismo, el servicio debe prestarse de manera **ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año**, lo que requiere una dotación de personal suficiente para cubrir los distintos turnos operativos, garantizar los tiempos de respuesta y asegurar la continuidad del servicio.

La actual estructura de personal propio de la Administración no permite asumir estas funciones con los niveles de disponibilidad, especialización y flexibilidad organizativa necesarios para atender el volumen de llamadas e incidencias gestionadas por el sistema 112, ni para garantizar la adecuada cobertura de los turnos operativos y de las posibles situaciones de incremento de la demanda derivadas de emergencias colectivas, episodios meteorológicos adversos u otras situaciones extraordinarias.

Por todo ello, y de conformidad con lo previsto en la normativa de contratación del sector público, resulta necesario recurrir a la contratación externa de los servicios de personal necesarios para la correcta prestación del servicio de atención y gestión de llamadas del Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía, al no disponer la Administración de medios propios suficientes para su realización.

6. DURACIÓN DEL CONTRATO Y VALORACIÓN ECONÓMICA DEL GASTO.

Se establece un plazo de ejecución de 24 meses a contar el 1 de febrero de 2027 o con la formalización del contrato si fuese ésta posterior, con la posibilidad de dos prórrogas anuales. Cada prórroga tendrá un preaviso de dos meses de antelación a la expiración del contrato o de cada respectiva prórroga anterior.

Desglose del Cálculo del Precio:

Categoría	Género	N.º personas por género	Nº total personas	Total 2027 (Base+p.emergencia+variables) IPC 2,4%	Total 2028 (Base+p.emergencia+variables) IPC 2%	Total 2029 (Base+p.emergencia+variables) IPC 2%	Total 2027(12 meses) 2028(12 meses) 2029 (1 mes)	Coste salario TOTAL	SS 34%	Absentismo 7%	Coste salario TOTAL
ATENCIÓN/DESPACHO/SEGUIMIENTO	FEMENINO	141,17	195,76	22.895,72	23.303,00	23.718,42	46.267,28	9.057.222,91	3.079.455,79	634.005,60	12.770.684,31
	MASCULINO	54,59									
COORDINACIÓN	FEMENINO	43,00	64,00	26.440,20	26.860,92	27.290,05	53.371,94	3.415.804,06	1.161.373,38	239.106,28	4.816.283,72
	MASCULINO	21,00									
ENLACE	FEMENINO	9,00	14,00	24.263,01	24.679,64	25.104,60	49.012,78	686.178,98	233.300,85	48.032,53	967.512,37
	MASCULINO	5,00									
ADMINISTRACIÓN	FEMENINO	5,00	5,00	19.156,31	19.539,44	19.930,23	38.760,24	193.801,20	65.892,41	13.566,08	273.259,70
	MASCULINO	19,00									
PERSONAL TÉCNICO	FEMENINO	36,00	36,00	36.809,27	37.304,46	37.809,55	74.197,09	2.671.095,24	908.172,38	186.976,67	3.766.244,28
	MASCULINO	17,00									
TOP	FEMENINO	2,00	9,00	37.626,95	38.122,14	38.627,23	75.832,45	682.492,01	232.047,28	47.774,44	962.313,73
	MASCULINO	7,00									
N-3	FEMENINO	1,00	2,00	41.485,39	42.154,33	42.836,64	83.752,33	167.504,65	56.951,58	11.725,33	236.181,56
	MASCULINO	1,00									
JEFATURAS DE ÁREAS C_G	FEMENINO	2,00	3,00	51.288,34	52.064,17	52.855,51	103.483,10	310.449,31	105.552,76	21.731,45	437.733,52
	MASCULINO	1,00									
JEFATURAS DE ÁREAS	FEMENINO	2,00	4,00	42.514,42	43.290,25	44.081,59	85.935,26	343.741,05	116.871,96	24.061,87	484.674,88
	MASCULINO	2,00									
GERENCIA	FEMENINO	3,00	3,00	51.709,44	52.391,73	53.087,65	104.216,02	312.648,06	106.300,34	21.885,36	440.833,77
	MASCULINO	3,00									
											25.155.721,85

El presupuesto base de licitación para la totalidad del servicio asciende a 28.530.225,85 € IVA no incluido, siendo aplicable a este contrato el 21% de IVA, cuyo importe es 5.991.347,43 € y el importe total con IVA es por tanto de **34.521.573,28 €** con el siguiente desglose de costes:

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO			08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 5 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		



COSTES DIRECTOS	25.587.646,51 €
GASTOS GENERALES 5,5 %	1.407.320,55 €
BENEFICIO INDUSTRIAL 6%	1.535.258,79 €
TOTAL (SIN IVA)	28.530.225,85 €

Importe desglosado: 1

a) Gastos de nóminas del personal (febrero 2027 a enero 2029): 25.155.721,85 €.

En el cálculo del presupuesto base de licitación se han tenido en cuenta los costes derivados de la aplicación de los salarios base recogidos en el III Convenio Colectivo de aplicación de ámbito estatal del sector del Contact Center, publicado en el BOE de 9 de junio de 2023, teniendo en cuenta el incremento recogido en las tablas salariales para el año 2026, según la Resolución de 23 de febrero de 2026, de la Dirección General de Trabajo. (BOE n.º 58 de 6/03/2026).

Categoría	Género	N.º personas por género	Nº total personas	Total 2026 (Base+p. eme rgencia+p.v.a rables) IPC 3,4%
ATENCIÓN/DESPACHO/ SEGUIMIENTO (NIVEL 9)	FEMENINO	141,17	195,76	22.418,44
	MASCULINO	54,59		
COORDINACIÓN (NIVEL 8)	FEMENINO	43,00	64,00	25.947,17
	MASCULINO	21,00		
ENLACE (NIVEL 9)	FEMENINO	9,00	14,00	23.774,78
	MASCULINO	5,00		
ADMINISTRACIÓN (NIVEL 8)	FEMENINO	5,00	5,00	18.707,33
	MASCULINO	5,00		
PERSONAL TÉCNICO (NIVEL 5)	FEMENINO	19,00	36,00	36.228,97
	MASCULINO	17,00		
TOP (NIVEL 5)	FEMENINO	2,00	9,00	37.046,65
	MASCULINO	7,00		
NIVEL 3	FEMENINO	1,00	2,00	40.701,48
	MASCULINO	1,00		
JEFATURAS DE ÁREAS C_G (NIVEL 2)	FEMENINO	2,00	3,00	50.379,16
	MASCULINO	1,00		
JEFATURAS DE ÁREAS (NIVEL 2)	FEMENINO	2,00	4,00	41.605,24
	MASCULINO	2,00		
GERENCIA (NIVEL 2)	MASCULINO	3,00	3,00	50.909,90

b) Otros gastos (encuestas, plataforma multilingüe, disponibilidad, dietas, uniformidad, ordenadores, licencias, renting, papelería e impresión): 431.924,66 €. Se trata de costes auxiliares necesarios para la correcta ejecución del contrato, de carácter residual en relación con el volumen global del presupuesto.

Dicho importe presenta el siguiente desglose:

	Ud	Precio	ANUAL	BIANUAL
UNIFORMIDAD	1,00	16.000,00	16.000,00	32.000,00
PORTÁTILES+PC	30,00	800,00	24.000,00	24.000,00
LICENCIAS	1,00	4.200,00	4.200,00	8.400,00
FOTOC_PAPELERÍA	4,00	1.200,00	4.800,00	9.600,00
RENTING	12,00	1.200,00	14.400,00	28.800,00
ENCUESTAS	1,00	7.000,00	7.000,00	14.000,00
PLATAFORMA TRADUCCIÓN	1,00	125.000,00	125.000,00	250.000,00
LOCALIZACIÓN	1,00	18.000,00	18.000,00	36.000,00
DIETAS	1,00	14.562,33	14.562,33	29.124,66
				431.924,66

Uniformidad: Se ha considerado una cantidad anual en base en base al anterior contrato.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 6 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9F3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Portátiles + PC: Se contabilizan 30 unidades entre portátiles y ordenadores de sobremesa para el personal técnico que no realiza guardias. En concreto 12 portátiles y 18 PC.

Licencias: Estimación de coste de licencias de software necesario para el desarrollo de la actividad profesional (Office 365, software de edición de video y fotos, software de edición documental como Adobe Acrobat, editores de presentaciones, editores de noticias, etc.).

Fotoc_Papelería: Alquiler de 4 máquinas fotocopadoras para distintas sedes del Centro de Coordinación de Emergencias, incluyendo papel.

Renting: Estimación de 12 meses de renting de vehículos para el traslado del personal de prensa.

Encuestas: Estimación de costes en base al anterior contrato.

Plataforma de traducción: Estimación de costes en base al anterior contrato.

Localización: Estimación del último año del coste de localización del personal de rotación que realiza guardias de jefatura de áreas localizadas y no están contempladas en su sueldo.

Dietas: Estimación sobre el concepto de dietas del personal que se desplaza a los distintos operativos en el último año.

c) Total costes directos (suma de a+b): 25.587.646,51 €.

d) Total costes indirectos 11,5% (5,5% G.G. + 6% B.I): 2.942.579,34 €.

e) Presupuesto Base de Licitación (IVA excluido): 28.530.225,85 €.

f) Importe del IVA del Presupuesto Base de Licitación (21%): 5.991.347,43 €.

g) Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido): 34.521.573,28 €.

De acuerdo con el artículo 100 de la LCSP, para su estimación se han tenido en cuenta los precios de mercado. La determinación de los costes unitarios se ha fijado considerando los precios (excluido IVA) de otras contrataciones con un análisis de la carga de trabajo, considerando el absentismo laboral del 7% y el IPC al 2,4 % para el año 2027, y 2,00 % para el resto de los años hasta 2029.

El adjudicatario se obliga a ejecutar el contrato sin que el número total de prestaciones incluidas en el objeto del contrato (unidades de ejecución calculadas mediante precios unitarios) queden definidas con exactitud al tiempo de celebrarse, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración.,

El art.102.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas de Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, dispone lo siguiente: “Los Órganos de Contratación cuidarán de que el precio de licitación sea adecuado para el efectivo cumplimiento del contrato mediante la correcta estimación de su importe, atendiendo al precio general de mercado, en el momento de fijar el presupuesto de licitación y la aplicación, en su caso, de las normas sobre ofertas con valores anormales o desproporcionados”.

En aplicación del citado artículo, se hace constar que el presupuesto base de licitación es adecuado a los precios de mercado.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 7 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El presente contrato se realizará con cargo a la partida presupuestaria 0139010000 G/22B/22709/00 01, en la cual existe disponibilidad presupuestaria, con el siguiente desglose de anualidades:

Año	Importe	Partida Presupuestaria
2027	14.383.988,87 €	0139010000 G/22B/22709/00 01
2028	17.260.786,64 €	0139010000 G/22B/22709/00 01
2029	2.876.797,77 €	0139010000 G/22B/22709/00 01

Valor estimado del contrato:

De conformidad con lo establecido en el artículo 101 de la LCSP, el valor estimado del contrato está calculado en relación con los costes que se derivan de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial. A ello hay que añadir la posibilidad de realizar dos prórrogas de 12 meses cada una y una modificación del 20%.

Por tanto, el valor estimado del contrato sigue la siguiente fórmula:

$VEC = PBL \text{ (IVA excluido)} + 2 \text{ Prórrogas sucesivas de 12 meses cada una} + 20\% \text{ previsto para modificación} =$

62.766.496,87€

7.- JUSTIFICACIÓN DEL PRECIO DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación para la totalidad del contrato asciende a 28.530.225,85 euros IVA no incluido, siendo aplicable a este contrato el 21 % de IVA, cuyo importe es 5.991.347,43 euros y el importe total con IVA es por tanto 34.521.573,28 €

El desglose del cálculo del presupuesto base de licitación es el siguiente teniendo en cuenta los importes unitarios estimados para cada tipo de servicio, el número de servicios previstos por el número de días de formación.

Presupuesto Base de Licitación: 28.530.225,85 €

IVA (21 %): 5.991.347,43 €

Importe total (IVA incluido): 34.521.573,28 €

Duración inicial del contrato: 2 años

Prórrogas: 2 anuales

Modificaciones (máx.): 20%

Valor Estimado: 62.766.496,87 €

(Anualidad x 2 años contrato x 2 posibles prórrogas + 20% modif. contrato, IVA excluido)

$28.530.225,85 \text{ €} + 28.530.225,85 \text{ €} + 5.706.045,17 \text{ €} = 62.766.496,87 \text{ €}$

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 8 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9F3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



8. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN.

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor: (puntuación máxima: 30 puntos)

No se utiliza un único criterio de adjudicación basado en fórmulas porque la naturaleza del contrato exige valorar aspectos cualitativos que no pueden medirse automáticamente. El servicio requiere un análisis técnico detallado por parte de las empresas licitadoras, así como la correcta comprensión de los requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas, las particularidades de la Comunidad Autónoma y el sistema de disponibilidad y localización.

Dado que el servicio debe prestarse de forma ininterrumpida los 365 días del año, 24 horas al día, resulta imprescindible evaluar la organización del personal, los planes de conciliación y las medidas de desarrollo profesional, elementos que solo pueden valorarse mediante juicio técnico.

Asimismo, se consideran esenciales las propuestas innovadoras que aporten mejoras en la prestación del servicio, las cuales tampoco pueden evaluarse mediante fórmulas matemáticas.

Por todo ello, la inclusión de criterios de juicio de valor es necesaria para garantizar una evaluación completa y ajustada al objeto del contrato.

Para la correcta evaluación de los criterios sujetos a juicio de valor, las empresas licitadoras deberán presentar la documentación requerida de manera estructurada, coherente y ajustada a las especificaciones establecidas en el pliego. Se valorará positivamente que cada propuesta se incluya de forma precisa en el apartado correspondiente, evitando duplicidades o referencias dispersas que dificulten la valoración técnica.

Con el fin de garantizar la homogeneidad en la presentación y facilitar el análisis comparativo entre ofertas, toda la documentación deberá entregarse en formato PDF, tamaño DIN A4, con interlineado sencillo y márgenes mínimos de 2,5 cm en todas las páginas. Asimismo, cada documento deberá presentarse de forma clara, ordenada y con la información necesaria para permitir una evaluación objetiva y completa por parte del órgano de contratación.

A continuación, se detallan, de los criterios ponderables en función de juicio de valor, la extensión máxima de las justificaciones a presentar por parte de las empresas licitadoras.

- Punto 1. Análisis del servicio

- 1.1 Planificación de horas del pliego según las necesidades del servicio, con una extensión máxima de 30 páginas
- 1.2 Plan de contingencia, con una extensión máxima de 10 páginas.
- 1.3 Planificación bolsa de trabajo, con una extensión máxima de 10 páginas.
- 1.4 Planificación de recursos extraordinarios según criterios establecidos en PPT, con una extensión máxima de 10 páginas.

- Punto 2. Sistema de disponibilidad y localización, con una extensión máxima de 10 páginas.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 9 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9F3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Punto 3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar,

- 3.1 Descripción detallada del plan de incentivación, con una extensión máxima de 10 páginas.
- 3.2 Descripción detallada de las medidas referentes a conciliación, con una extensión máxima de 25 páginas.
- 3.3 Descripción detallada de las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital, con una extensión máxima de 5 páginas.

- Punto 4. Plan de formación y carrera profesional, con una extensión máxima de 15 páginas.

- Punto 5. Propuestas de innovación e inversión en el servicio, con una extensión máxima de 10 páginas.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR: Máximo de 30 puntos

"Los puntos incluidos en este apartado se presentan únicamente a modo de resumen. Su desarrollo completo, junto con las especificaciones técnicas y la información complementaria necesaria para su correcta interpretación, se encuentra disponible en el Anexo XVII."

Punto 1. Análisis del servicio: Máximo de 16 puntos

- 1.1 Planificación de horas del pliego según las necesidades del servicio.....Valoración entre 0 y 4
- 1.2 Plan de contingencia.....Valoración entre 0 y 4
- 1.3 Planificación bolsa de trabajo.....Valoración entre 0 y 4
- 1.4 Planificación de recursos extraordinarios según criterios establecidos en PPT... ..Valoración entre 0 y 4

CRITERIO DE VALORACIÓN:

0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo XVII del PCAP.

-Hasta un máximo de 4 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 2. Sistema de disponibilidad y localización: Máximo de 3 puntos

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 10 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



-Hasta un máximo de 1,5 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo XVII del PCAP.

-Hasta un máximo de 3 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 3. Planes de incentivación y conciliación de la vida familiar: Máximo de 6 puntos

3.1 Descripción detallada del plan de incentivaciónValoración entre 0 y 2

3.2 Descripción detallada de las medidas referentes a conciliación.....Valoración entre 0 y 2

3.3 Descripción detallada de las medidas para garantizar el derecho de todo el personal a la desconexión digital.....Valoración entre 0 y 2

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 1 punto: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo XVII del PCAP.

-Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 4. Plan de formación y carrera profesional: Máximo de 3 puntos

4.1 Programa específico formativo inicial para cada uno de los servicios.....Valoración entre 0 y 1

4.2 Programa específico de formación continua para cada uno de los servicios.....Valoración entre 0 y 1

4.3 Formación en idiomas.....Valoración entre 0 y 1

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

-Hasta un máximo de 0,5 puntos: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo XVII del PCAP.

-Hasta un máximo de 1 punto: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

Punto 5. Propuestas de innovación e inversión en el servicio: Máximo de 2 puntos

CRITERIO DE VALORACIÓN:

-0 puntos: No presenta el documento.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 11 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



-Hasta un máximo de 1 punto: Presenta el documento y se recogen los aspectos mencionados en el anexo XVII del PCAP.

-Hasta un máximo de 2 puntos: Presenta el documento y las metodologías expuestas se consideran justificadas y motivadas con la adecuada prestación del servicio.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: MÁXIMO DE 70 PUNTOS

Respecto de la fórmula elegida para la valoración del precio ofertado por las empresas licitadoras, cabe señalar en primer lugar que la misma garantiza el cumplimiento del principio de igualdad de trato en la adjudicación del contrato. El principio de igualdad de trato implica que todos los potenciales licitadores conocerán las reglas y criterios que se van a tomar en consideración, y que éstos se aplicarán a todos de la misma manera.

1. Proposición económica. Máximo 40 puntos

La máxima puntuación (40puntos) la obtendrá la oferta económica más baja de las admitidas, y la mínima puntuación (0 puntos) la obtendrá la oferta económica que coincida con el presupuesto de licitación. Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente.

Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la puntuación (P) de cada oferta económica (OF) admitida:

$$P = 40 \times (OM / OF)$$

Siendo:

P: Puntuación de la propuesta que se valora

OF: Cuantía de la propuesta que se valora.

OM: Cuantía de la propuesta de menor importe.

2. Incremento de horas del servicio de operaciones. Máximo 8 puntos

Se valorará el incremento de horas que se oferten, hasta un máximo de un 4%, sobre el mínimo indicado en el apartado C.2. del PPT por anualidad (410.640 horas, correspondientes a la suma de horas del Servicio de Operaciones: Coordinación de Sala, Enlace de Sala y Personal de Gestión de Sala), según la fórmula:

$$P TI = 8 \times (PIH / 4)$$

PTI= Puntuación total por incremento de horas.

PIH= Porcentaje de incremento ofertado.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 12 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para porcentajes ofertados superiores al valor máximo establecido del 4%, se asignará la puntuación máxima.

Las horas de incremento del personal del servicio de operaciones ofertadas se aplicarán una vez agotadas las horas mínimas establecidas en el PPT.

3. Aumento del plus de emergencia. Máximo 7 puntos

Se valorará, la mejora económica que la empresa licitadora proponga sobre el plus de emergencia actualmente vigente, para el personal del Servicio de Operaciones (atención y despacho, seguimiento, coordinación y enlace). Este complemento retributivo tiene carácter fijo y está asociado a las condiciones específicas del servicio prestado en el centro de atención de emergencias, por lo que cualquier incremento ofertado será considerado exclusivamente como mejora económica.

La puntuación se asignará de la siguiente manera:

- Si la empresa no ofrece incremento alguno en la cuantía del plus de emergencia: se asignará 0 puntos.
- Si la empresa propone un aumento de 30 € mensuales: se otorgarán 3,5 puntos.
- Si la empresa propone un aumento de 50 € mensuales: se otorgarán 7 puntos, que constituye la puntuación máxima prevista para este criterio.

Este criterio se valorará únicamente en el sobre económico, quedando prohibida cualquier referencia a estas cuantías en la documentación técnica.

4. Suministro de herramienta informática para creación de contenidos formativos. Máximo 5 puntos

Se valorará con la entrega por parte de la empresa licitadora de la herramienta Adobe Captivate o software equivalente, previa de autor para la creación de contenidos formativos interactivos. Esta herramienta deberá ser puesta a disposición del servicio sin coste adicional para la Administración y con licencia plenamente operativa durante toda la vigencia del contrato.

5. Formación específica. Máximo 5 puntos

Se valorará, la oferta relativa a la realización anual de hasta 5 cursos especializados impartidos presencialmente por profesionales en activo de los propios servicios operativos, con el fin de garantizar un aprendizaje práctico, actualizado y directamente vinculado a la realidad operativa del Servicio de Operaciones.

Podrán considerarse, entre otros, cursos impartidos por:

- Personal operativo de servicios de emergencias.
- Profesionales del Instituto de la Mujer en materias de igualdad, violencia de género o atención a colectivos vulnerables.
- Equipos del 061 u otros servicios sanitarios especializados.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 13 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Cualquier otro organismo público o entidad acreditada cuya intervención aporte valor añadido al desempeño del personal.

La valoración se hará en función a la fórmula:

$$PCO = NCO$$

PCO= Puntuación por cursos ofertados.

NCO= Número de cursos ofertados.

La empresa deberá indicar el número de cursos ofertados, el organismo impartidor, los contenidos y la modalidad de impartición, garantizando que la formación propuesta aporta valor real al servicio.

6. Incorporación anual de personal en prácticas: Máximo 5 puntos

Se valorará, la propuesta de la empresa licitadora relativa a la incorporación anual de 5 personas en prácticas con formación de Técnico de Grado Medio y/o Superior en Emergencias y Protección Civil, con el fin de favorecer la cualificación profesional y la mejora continua del servicio, del sistema público según la fórmula:

$$PPP = NPI$$

PPP= Puntuación por incorporación de personal en prácticas.

NPI= Número de personas a incorporar.

La empresa deberá especificar el número de personas en prácticas que se compromete a integrar anualmente, el tipo de estudios acreditados, la duración prevista de las prácticas y las condiciones de tutorización y seguimiento. La Administración verificará que las prácticas se ajustan a la normativa vigente y que su realización contribuye de manera efectiva al fortalecimiento del servicio.

Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo2: Si.

El umbral mínimo de puntuación exigido a la empresa licitadora para continuar en el proceso selectivo es de 50 por ciento de la puntuación total de los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor.

Parámetros objetivos para considerar una oferta anormalmente baja:

Los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormalmente bajos serán los siguientes:

En cuanto a la oferta considerada en su conjunto:

Se sumarán los precios ofertados por cada empresa y sobre esa suma total de los precios de cada empresa, se considerará anormal la que sea inferior en más de un 15% de la cifra de la media aritmética de dicha suma de los citados conceptos de las ofertas admitidas. Cuando se presente un único licitador, se considerará incurso en baja anormal si su oferta económica es inferior al 10% del presupuesto de licitación (IVA excluido).

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 14 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



De conformidad con lo previsto en el artículo 149.4 de la LCSP, el órgano de contratación podrá requerir al licitador la aportación de la documentación justificativa necesaria (desglose de costes laborales, tablas salariales aplicables, cotizaciones sociales, dimensionamiento de recursos humanos, organización de turnos u otros extremos análogos) que permita acreditar la viabilidad real de la oferta

9. SUBCONTRATACIÓN.

Determinadas partes o trabajos deberán ser ejecutadas directamente por la persona contratista o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por un participante en la misma:

Los siguientes servicios y áreas descritos:

- Áreas de: Operaciones y Gestión e Integración.
- Servicios de: Coordinación; Enlace; Seguimiento; Atención y despacho (a excepción de la atención multilingüe que sí se podrá ejecutar no directamente).

La razón para no permitir la subcontratación de dichos servicios y áreas radica en el alto nivel de cualificación del equipo humano e importancia relativa de esas tareas dentro del contrato, dado el carácter esencial y de la prestación de los servicios de urgencia y emergencia directamente al conjunto de la ciudadanía, que hace necesario garantizar una atención eficiente, coordinada y altamente cualificada en todo momento, necesario para satisfacer el interés público general de este servicio.

Las personas licitadoras deberán indicar la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe (referido al presupuesto base de licitación) y el nombre o perfil empresarial definido por referencia a las condiciones de solvencia técnica de las personas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización.

10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

1.- Promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social a través de Empresas de Inserción.

Al tratarse de una plantilla a subrogar, en las nuevas contrataciones que resulten necesarias durante la ejecución del contrato, así como la cobertura de las bajas y en general sustituciones que se precisen, al menos un 10% se efectuarán entre personas desempleadas de colectivos con dificultad de acceso al mercado laboral, siempre que lo permitan las circunstancias del contrato y las condiciones del mercado laboral (el impedimento, en su caso, deberá justificarse y acreditarse):

Se consideran colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral los siguientes:

- Personas perceptoras de renta mínima de inserción social.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Personas desempleadas de larga duración, en desempleo por un período superior a 12 meses en los últimos 24.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 15 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- jóvenes mayores de dieciséis años y menores de treinta que hayan sido tutelados por la Administración Pública.

Las mencionadas personas deberán tener la capacidad profesional y personal necesarias para realizar las tareas objeto del contrato y tendrá que ser incorporadas en la plantilla que ejecute el contrato, en iguales condiciones laborales y de sujeción al convenio sectorial o de empresa que el resto del personal de la plantilla.

2.- Tener suscrito seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato por importe 42.795.338,78 euros.

11. RÉGIMEN DE GARANTÍAS

El importe de la garantía definitiva a constituir será del 5 % del precio final ofertado (excluido el IVA)

12. CRITERIOS DE SOLVENCIA Y JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN

Los criterios de solvencia exigidos en el PCAP resultan adecuados para garantizar que los licitadores cuentan con la capacidad financiera y las competencias técnicas y profesionales necesarias para ejecutar el contrato que nos ocupa. Todos los requisitos exigidos se encuentran vinculados al objeto del contrato y resultan proporcionados respecto a él. Con estos criterios se pretende asegurar que los licitadores posean las características económicas y técnicas que les permitan ejecutar con garantías la prestación del servicio.

12.A CLASIFICACIÓN

Grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación del contrato.

Grupo	Subgrupo	Categoría
U	8	5
V	4	5

12.B SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

En cuanto a la **solvencia económica y financiera**, el criterio de selección relativos a la solvencia económica y financiera del empresario señalados establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

El requisito de solvencia económica y financiera se introduce para asegurar que el licitador cuenta con los medios económicos y financieros necesarios para acometer trabajos de este tipo y que puede financiarlos mientras dure la ejecución del contrato.

Como requisito de solvencia económica y financiera se establece dos requisitos alternativos:

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 16 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- **El importe del volumen de negocios** que se exige referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles, 94.149.745,30 euros, es proporcional al objeto del contrato y no supera el límite máximo establecido en el Art. 87. 1º) de la LCSP de vez y media el valor estimado del contrato, asegurando objetivamente la auténtica capacidad para hacer efectiva, en las condiciones pactadas, la correcta ejecución del contrato.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona licitadora estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas licitadoras individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

La acreditación podrá igualmente realizarse mediante un «certificado de importe neto de la cifra de negocios» expedido por la AEAT o con la aportación del resumen de la declaración del IVA presentada a Hacienda (modelo 390).

- **El patrimonio neto** según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar 5.706.045,17 euros, que corresponde al 20 % del importe del contrato.

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si la persona licitadora estuviera inscrita en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrita. Las personas licitadoras individuales no inscritas en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

12.C SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Criterios y medios de acreditación de la solvencia técnica o profesional. Métodos acumulativos.

Relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario público o privado de los mismos.

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente de los mismos cuando la destinataria sea una entidad del sector público; cuando la destinataria sea una compradora privada, mediante un certificado expedido por ésta o, a falta de este certificado, mediante una declaración de la persona licitadora acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

En caso de que la persona licitadora hubiera participado como subcontratista en licitaciones anteriores, podrá acreditar su solvencia técnica o profesional mediante los certificados de buena ejecución de subcontratistas que se hubiesen expedido al efecto.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 17 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 % de su anualidad media (9.985.579,05 €), en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.

Sistema para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato: _Cuatro primeros dígitos CPV en uno de los grupos, o subgrupos de clasificación si existe clasificación.

Periodo para tener en consideración los servicios realizados a efectos de justificar la solvencia técnica: 3 últimos años

Titulaciones académicas y profesionales de la persona licitadora y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato, así como del personal técnico encargado directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación.

- Se exigen las titulaciones académicas de licenciatura, arquitectura, ingeniería, grado u otro título equivalente de la persona responsable de la Dirección del Proyecto.
- Se exigen las titulaciones académicas de licenciatura, arquitectura, ingeniería, grado u otro título equivalente de la persona responsable de la Gerencia del Proyecto.
- Se exige que el personal responsable de la Dirección del Proyecto posea una experiencia de más de tres años en la dirección de servicios de telecomunicaciones.
- Se exige que el personal responsable de la Gerencia del Proyecto posea una experiencia de más de tres años en la gerencia de servicios de telecomunicaciones.

12.D SOLVENCIA TÉCNICA COMPLEMENTARIA.

Presentación de **certificados expedidos por organismos independientes acreditativos del cumplimiento de normas de garantía de la calidad o de gestión medioambiental** (contratos sujetos a regulación armonizada): Sí

En caso afirmativo, indicar cuáles: Las entidades licitadoras deberán estar en posesión de las siguientes certificaciones o equivalentes:

- .- ISO 22320 Sistema de Gestión de Emergencias e Incidentes.
- .- ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.
- .- Auditoría externa de Medidas de Seguridad en relación a la protección de datos.

La norma internacional ISO 22320, garantiza unos requisitos mínimos para dar una respuesta eficaz a las distintas incidencias y emergencias en los planos local, regional, nacional e internacional, consensuando objetivos comunes a la hora de gestionar las actuaciones ante dichas emergencias.

Las empresas que tienen implantada una Gestión de Emergencias en su organización según esta norma, consiguen desarrollar y mejorar sus capacidades en todo tipo de respuestas ante emergencias de cualquier dimensión, gestionando mas eficientemente los recursos compartidos en el ámbito de la Coordinación y Gestión de la emergencia.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 18 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La norma internacional ISO 9001, garantiza unos requisitos mínimos para la mejora en el sistema de gestión de la calidad en el servicio objeto de la licitación, siendo clave para un óptimo servicio en la atención de llamadas a la ciudadanía y en la gestión de las emergencias.

12.E INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS:

Formas de responsabilidad conjunta: solidaria

12.F SOLVENCIA OFERTAS INTEGRADORAS

En caso de admitirse oferta integradora, requisitos de capacidad y solvencia técnica: No procede

12.G CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA MEDIANTE DEDICACIÓN O ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS:

1. Nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación: No

2. Compromiso de dedicación o adscripción de los medios suficientes para la ejecución del contrato:

a) Compromiso de adscripción de medios personales: Sí

En caso afirmativo, se consideran medios suficientes como mínimo los siguientes:

Se exige un equipo de personal técnico participante en el contrato que reúna como mínimo las siguientes condiciones:

- Persona responsable de la Dirección del Proyecto.
- Persona responsable de la Gerencia del Proyecto con dedicación exclusiva.

La cualificación profesional del personal que se indica en este apartado se acreditará mediante la aportación

de la documentación que acredite la especialización del personal que intervendrá en los servicios para la realización del contrato en forma de:

- Original o copia compulsada de la titulación mínima exigida para cada miembro del equipo de trabajo.
- Declaración responsable firmada por cada uno de los miembros del equipo de trabajo en la que se relacionen los proyectos en los que ha participado anteriormente y la duración de los mismos, con la que pretende acreditar la experiencia mínima exigible; tanto en el ámbito privado como en lo público, tanto en la empresa actual como en posibles empresas anteriores, especificando el grado de implicación en las mismas.
- Algún documento o copia compulsada que acredite la relación laboral existente entre el recurso ofertado y la empresa licitadora, tales como por ejemplo modelos TC1 / TC2 o sus equivalentes RLC (recibo de liquidación de cotizaciones) / RNT (relación nominal de trabajadores) o en caso de no existir todavía el compromiso futuro de dicha relación (preacuerdo laboral o equivalente)...

b) Compromiso de adscripción de medios materiales: Sí

En caso afirmativo, se consideran medios suficientes como mínimo los siguientes:

El adjudicatario, para la contratación del servicio de Operaciones, para el desarrollo de la actividad dará cobertura a las siguientes prestaciones básicas:

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 19 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Equipos informáticos.
- Equipos personales para el desempeño del trabajo del personal de sala.
- Materiales de papelería, equipos de impresión y fotocopiado.
- Vehículo/s de alquiler para desplazamiento a dispositivos especiales, emergencias o simulacros.
- Identificación del personal y uniformidad.
- Logística y costes implícitos a los desplazamientos a dispositivos especiales, emergencias y simulacros.

3. En caso de exigirse alguno o algunos de los compromisos anteriores (personales y/o materiales) señalar si:

a) Obligación esencial a efectos del artículo 211 LCSP: Sí

b) Penalidades en caso de incumplimiento: No

13. PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRATO

Como responsable del Contrato se propone designar a la persona titular de la Subdirección General de Emergencias y Protección Civil.

14. PENALIDADES:

Penalidades por cumplimiento defectuoso:

Incumplimientos leves: un 1% (IVA Excluido) de la facturación del periodo en el que se incurra en incumplimiento.

Incumplimientos graves: un 3% (IVA Excluido) de la facturación del periodo en el que se incurra en incumplimiento.

Incumplimientos muy graves: un 5% (IVA Excluido) de la facturación del periodo en el que se incurra en incumplimiento.

Se considerarán incumplimientos muy graves:

- a) Ceder o subcontratar todo o parte de las prestaciones objeto del contrato sin consentimiento previo y expreso del órgano de contratación.
- b) Falsear la información que el contratista deba suministrar directa o indirectamente a la Administración u obstaculizar sus labores de inspección.
- c) El incumplimiento de los compromisos contemplados en la oferta del adjudicatario.
- d) La alteración, interrupción o lesión de los sistemas de conexión con las redes del 112.
- e) El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y las reglas sobre tratamiento de la información establecida en este Pliego y en la legislación aplicable.
- f) La no resolución de incidencias críticas en el plazo máximo comprometido en su oferta, a contar desde el inicio de la notificación o detección de la avería.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 20 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



g) La no comunicación de incidencias propias en tiempo y la forma posible, provocando un perjuicio al servicio prestado al ciudadano.

h) Reiteración de tres o más incumplimientos graves en un período de seis (6) meses.

Se considerarán incumplimientos graves:

a) La no resolución de incidencias no críticas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la detección de la misma.

b) No cumplir las instrucciones que la dirección del contrato emita para la ejecución del contrato conforme al presente pliego y resto de documentación contractual.

c) Reiteración de tres o más incumplimientos leves en el período de seis meses.

Se considerarán incumplimientos leves:

Las demás actuaciones contrarias a lo establecido en el presente documento y el resto de documentación contractual.

Los tipos de sanciones vendrán fijados por la siguiente tabla:

INFRACCIÓN	PENALIDAD
Leve	un 1% (IVA Excluido) de la facturación del periodo en el que se incurra en incumplimiento.
Grave	un 3% (IVA Excluido) de la facturación del periodo en el que se incurra en incumplimiento.
Muy grave	un 5% (IVA Excluido) de la facturación del periodo en el que se incurra en incumplimiento.

Penalidades por incumplimiento parcial en la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, por causas imputables a la persona contratista:

Como regla general, serán por cuantía de un 5% del importe del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 10% del precio del contrato. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

Penalidades por incumplimiento de la obligación de información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo:

Penalidad de un 5% (IVA Excluido) del importe de las facturas correspondientes al período en el que incurra en incumplimiento, IVA excluido.

Penalidades por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral:

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 21 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Penalidad de un 3% del importe de las facturas correspondientes al período en el que incurra en incumplimiento, IVA excluido.

Penalizaciones por incumplimiento de parámetros de calidad del servicio: Sí

Sin perjuicio de la posibilidad de aplicación de penalizaciones por cumplimiento defectuoso de la prestación de los servicios que, en su caso, se determinarían por el órgano competente en materia de emergencias en función de impacto, frecuencia, etc., se establece un sistema de penalización específico en relación con el cumplimiento de los niveles exigidos en los **parámetros de calidad del servicio** que se describen.

La calidad del servicio debe asegurarse y mantenerse durante todo el contrato. Si los parámetros de calidad mostraran valores que no cumplen los mínimos exigidos, la persona responsable o el órgano de contratación dará audiencia al contratista para que alegue lo que estime conveniente, pudiendo optar por conceder un plazo para que el contratista adopte las medidas correctoras oportunas o aplicar una penalización económica de acuerdo a los criterios que se detallan a continuación:

- Penalización por incumplimiento del dimensionamiento planificado en sala de atención de llamadas. Por cada recurso en número inferior al previsto en el dimensionamiento planificado, no cubierto en un tiempo inferior a 60 minutos, se penalizará con 200 € por cada hora de recurso ausente en un turno de trabajo, a partir de los 60 minutos antes indicados. Así mismo, las horas dimensionadas no realizadas, además de la penalización correspondiente, deberán recuperarse en otro turno, teniendo en cuenta las necesidades del servicio. De no ser así, se aplicará una penalización adicional de 250 € por cada hora no recuperada.
- Penalización por no activación de recursos extraordinarios de gestión operativa en situaciones extraordinarias. En el caso de no incorporar recursos extraordinarios, según lo establecido en el PPT, será de aplicación una penalización por cada incumplimiento de 7.000 €.
- Penalización por tiempo medio de respuesta al ciudadano. Se penalizarán los incumplimientos de tiempo medio de respuesta al ciudadano, cuando éste supere los 5 segundos en 10 o más días en el periodo de 1 mes natural, salvo en aquellas situaciones extraordinarias que generen un número de llamadas superior a la media (grandes incendios, inundaciones, terremotos), se aplicará una penalización de 800 € mensuales por cada segundo de desviación respecto al valor señalado, según la siguiente fórmula:

- **$Penalización = (\sum TRD_N / N) \times 800 \text{ €}$**

- PTR: Penalización tiempo de respuesta.

- TRD_N : Tiempo respuesta diario superior a 5 segundos (en los días que se supere).

- N: Número de días de incumplimiento.

- Penalización por llamadas perdidas:
 - Cuando el porcentaje diario de llamadas atendidas, después de 12 segundos de espera en cola de llamadas entrantes sea inferior al **98,5%**, se aplicará una penalización diaria de 600 € por cada décima que se desvíe de dicho valor.

$Penalización = (98,5 - LL.E.D.12) \times 6000$

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 22 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- LL.E.D.12: Porcentaje diario de llamadas 112 atendidas después de 12 segundos.

- Cuando el porcentaje diario de llamadas atendidas, después de 10 segundos de espera en cola de llamadas entrantes sea inferior al **93%**, se aplicará una penalización diaria de 600 € por cada décima que se desvíe de dicho valor.

Penalización = (93-LL.E.D.10) x 6000

- LL.E.D.10: Porcentaje diario de llamadas 112 atendidas después de 10 segundos.

- Penalización por demora en la cobertura de puestos de trabajo previstos en el pliego.

La empresa dispondrá de cinco días hábiles para cubrir una sustitución y/o vacante de cualquier puesto de trabajo de los recogidos en el apartado C.1. del PPT, a partir de la fecha efectiva de sustitución y/o vacante. En caso contrario se le aplicará una penalización diaria de 1.200 € a partir del sexto día.

- Penalización por demora en el desarrollo de los Planes de Formación (Inicial y Continua).

Se dispondrá de un plazo de 2 meses tras la firma del contrato para la presentación de los Planes de Formación Inicial y de Formación Continua. De no ser así se aplicará una penalización por cada día de retraso de 700 €.

- Penalizaciones por incumplimientos detectados por auditoría externa.

En el caso de incumplimientos detectados por las auditorías externas referentes al PPT, se impondrá una penalización de 800 € al mes por cada incumplimiento, hasta la subsanación de los mismos.

- Penalizaciones por incumplimiento del derecho a la desconexión digital de toda la plantilla (especialmente del personal técnico), fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, así como el derecho al respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, intimidad personal y familiar. Si se detectan incumplimientos reiterados, se penalizará con un importe de 4.000 € por cada una de las personas afectadas.
- Penalización por demora en puesta en funcionamiento de aplicación informática que hayan sido ofertadas por la empresa adjudicataria y valoradas en la licitación del contrato.

Se dispondrá de un plazo de 3 meses tras la firma del contrato para la puesta en uso de la/las aplicaciones valoradas/s. De no ser así se aplicará una penalización de 2.000 € por cada mes de retraso, a partir del cuarto mes.

- Otras penalizaciones. En el caso de detectarse por parte de los responsables de la Administración algún incumplimiento del PPT, que no estuviese establecido en los apartados anteriores, afectando de manera significativa a los parámetros de calidad del servicio, la empresa adjudicataria será penalizada con un importe de hasta 3.000 €.

15.MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Posibilidad de modificación del contrato:

Causas:

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 23 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía, serán causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual.

Alcance y límites de la modificación:

- El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación, sin perjuicio del límite porcentual a partir del cual operará la cláusula de resolución incluida en el presente pliego. Consecuentemente se reducirán o modificarán proporcionalmente las obligaciones de la persona contratista.

- Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: 20 % (Deberá detallarse de forma clara, precisa e inequívoca el alcance de la reducción o modificación).

2. En el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades del servicio fuesen superiores a las estimadas inicialmente, se tramitará la correspondiente modificación que podrá alcanzar hasta como máximo un 20% del precio inicial, en caso de que las necesidades reales de operación (coordinación de sala, enlace de sala y personal de gestión de sala) sean superiores a las estimaciones máximas previstas en el apartado C.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT): "PLANIFICACIÓN, REFUERZO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, SISTEMA DE LOCALIZACIÓN, DIMENSIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO", debido a la aparición de situaciones de emergencias extraordinarias que pudieran darse a lo largo del periodo de vigencia del presente contrato, y que requieran una dotación de personal sensiblemente superior al dimensionamiento habitual en los servicios de operación.

LA JEFA DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN CIVIL DE ANDALUCÍA

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		08/06/2026 16:43:25	PÁGINA: 24 / 24
VERIFICACIÓN	NJyGw0kQAoqOVeDGsHulh9YX9Ff3m1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	